

Algemene voorwaarden van Kliniek Veldhoven BV, Bastion 10 te Veldhoven, hierna te noemen Kliniek Veldhoven, en de daaraan verbonden al dan niet vrijgevestigde medici en consultants. Kliniek Veldhoven is gevestigd aan Bastion 10 te Veldhoven. Kliniek Veldhoven staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 17273457. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door Kliniek Veldhoven gesloten behandelovereenkomsten. Op verzoek van de cliënt zijn de algemene voorwaarden te allen tijde verkrijgbaar en worden zij desgewenst kosteloos aan hem toegezonden.

Algemene voorwaarden:

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Behandeling: alle behandelingen die door Kliniek Veldhoven worden uitgevoerd.

Behandelovereenkomst: de door Kliniek Veldhoven met een cliënt gesloten overeenkomsten betreffende een behandeling.

Cliënt: de persoon op wie de behandelovereenkomst betrekking heeft (de opdrachtgever)

Kliniek Veldhoven (de opdrachtnemer): Kliniek Veldhoven B.V. , gevestigd aan Bastion 10 te Veldhoven en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 17273457; en haar medewerkers.

2. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en behandelovereenkomst van Kliniek Veldhoven, ook indien voor de uitvoering daarvan door Kliniek Veldhoven een derde wordt ingeschakeld.
2. Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, dan laat dat de andere bepalingen in stand.
3. Kliniek Veldhoven heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen.
4. Van deze algemene voorwaarden mag slechts worden afgeweken indien Kliniek Veldhoven daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd. Algemene voorwaarden van de cliënt worden niet geaccepteerd.

3. Resultaten behandeling

1. Alle geneeskundige behandelingen betreffen een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis. Er kan derhalve geen garantie worden gegeven op een resultaat. Er kunnen ook altijd complicaties optreden, zoals bijvoorbeeld narcoseproblemen, trombose(been), een infectie, een bloeding, weefselverstel en een gevoelloze huid. Absolute symmetrie bij dubbelzijdige operaties is ook niet te garanderen.
2. Soms is het noodzakelijk om een aanvullende operatie uit te voeren voor het verkrijgen van een goed eindresultaat. Deze aanvullende operatie brengt extra kosten met zich mee.

4. Uitvoering behandelovereenkomst

1. Een cliënt gaat een behandelovereenkomst aan met Kliniek Veldhoven. Medewerkers van Kliniek Veldhoven worden nimmer contractspartij van de cliënt.
2. Kliniek Veldhoven heeft het recht werkzaamheden te laten verrichten door een derde, een zogenaamde hulppersoon.

5. Medewerkingsplicht

1. De cliënt geeft Kliniek Veldhoven naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelovereenkomst behoeft en dient de adviezen van Kliniek Veldhoven op te volgen.
2. De cliënt dient zich steeds op eerste verzoek van Kliniek Veldhoven te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs voorzien van een BSN. Kan een cliënt een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is Kliniek Veldhoven gerechtigd de behandelovereenkomst op te schorten. De kosten daarvan komen voor rekening van de cliënt.

6. No show

1. Indien een cliënt een afspraak annuleert of verzet, danwel niet verschijnt:
 - En het een consultafpraak betreft, dan wordt 35,00 Euro in rekening gebracht, indien de annulering of verplaatsing 24 uur of korter voor de afspraak plaatsvindt, danwel de cliënt niet verschijnt;
 - en het een niet operatieve ingreep betreft (bijvoorbeeld laser-, injectables- of huidverbeteringbehandeling), dan wordt 25% van het daarvoor geldende tarief in rekening gebracht, indien de annulering of verplaatsing 24 uur of korter voor de behandelafpraak plaatsvindt, danwel de cliënt niet verschijnt;
 - en het een operatieve ingreep betreft, dan wordt het volledige daarvoor geldende bedrag in rekening gebracht, indien de annulering of verplaatsing 7 dagen of korter voor de behandelafpraak plaatsvindt, danwel de cliënt niet verschijnt;
 - en het een operatieve ingreep betreft, dan wordt 30% van het daarvoor geldende bedrag in rekening gebracht, indien de annulering of verplaatsing meer dan 7 dagen voor de behandelafpraak plaatsvindt;
 - en het een cliënt betreft die via een voucher of coupon recht heeft op een behandeling, dan vervalt het recht op de behandeling (zonder enig restitutie van kosten danwel andere vergoeding).

Behoudens tegenbewijs geldt in deze de administratie van Kliniek Veldhoven tot het volledige bewijs dat een zodanige afspraak gemaakt was.

Annuleren, uitstellen of verzetten van een behandeling bij ziekte of letsel; U dient een getekende schriftelijke medische verklaring van uw huisarts of behandelend specialist te overleggen waarin staat dat de geplande behandeling niet op de geplande behandeldatum kan plaatsvinden.

2. Afspraken kunnen uitsluitend per mail, receptie@kliniekveldhoven.nl, worden geannuleerd.

7. Geheimhouding

1. Kliniek Veldhoven zal voldoen aan haar beroepsgeheim, tenzij het recht de kliniek tot het doorbreken van haar geheimhoudingsplicht verplicht en behoudens een geval van overmacht.
2. Kliniek Veldhoven heeft het recht om informatie te gebruiken voor statistische doeleinden. Kliniek Veldhoven zal er daarbij voor zorgdragen dat de informatie niet te herleiden is tot de individuele cliënt.

8. Overmacht

1. De kliniek is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de cliënt indien de kliniek daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld en ook niet anderszins voor haar rekening komt. Van een dergelijke omstandigheid is onder meer sprake ingeval van een staking, een onvoorzienbaar tekort aan personeel, ziekte van een behandelaar, vertrek van een behandelaar, een algemeen gebrek aan de benodigde (grond)stoffen en/of andere benodigde zaken of diensten die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht.
2. Tijdens een periode van overmacht worden de verplichtingen van Kliniek Veldhoven opgeschort. Als die periode langer duurt dan drie maanden, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
3. Als Kliniek Veldhoven op het moment van intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan en de behandelovereenkomst op grond van lid 2 wordt ontbonden, dan heeft de kliniek het recht het reeds uitgevoerde deel te factureren.
4. Als de cliënt op het moment van intreden van de overmacht een behandeling al geheel of gedeeltelijk heeft betaald en de behandelovereenkomst op grond van lid 2 wordt ontbonden, dan heeft zij recht op terugbetaling indien en voor zover de behandeling niet heeft plaatsgevonden.
5. Zowel Kliniek Veldhoven als de cliënt behouden het recht te allen tijde wegens aantoonbare bijzondere omstandigheden (overmacht), de datum en/of tijd voor de behandeling te verzetten.

9. Betaling van de behandeling

1. Kliniek Veldhoven heeft het recht om tarieven te wijzigen. Voor elke behandeling geldt het tarief dat op de site van Kliniek Veldhoven staat op het moment dat de behandeling plaatsvindt.
2. In het geval Kliniek Veldhoven een offerte heeft afgegeven, dan blijft die offerte geldig voor de periode die op de offerte is aangegeven.
3. Kliniek Veldhoven zendt de cliënt de betalingsvoorwaarden voorafgaand aan de behandeling, tenzij partijen overeenkomen dat de behandeling direct voorafgaand aan danwel direct na de behandeling kan worden voldaan. Daarvan is in ieder geval sprake bij injectables, laserepilatie, huidverzorging en tatoeageverwijdering door middel van een laserbehandeling.
4. De cliënt is, in het geval de betalingsvoorwaarden door Kliniek Veldhoven zijn verzonden zoals bedoeld in de eerste zinsnede van lid 3, gehouden de eerste termijn (de aanbetaling) binnen 7 dagen na dagtekening van de betalingsvoorwaarden te voldoen. Het restant bedrag dient uiterlijk 7 dagen vóór de ingreep te worden voldaan. Indien niet tijdig is betaald, dan is de cliënt direct in verzuim en wettelijke rente aan Kliniek Veldhoven verschuldigd, zonder dat de rente hoeft te worden aangezegd. Kliniek Veldhoven heeft daarnaast het recht om alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten op de cliënt te verhalen.
5. Betalingen worden eerst in mindering gebracht op de oudste openstaande facturen.
6. De cliënt dient een eventuele vergoeding op grond van een zorgverzekering zelf te regelen. Kliniek Veldhoven staat niet in voor die vergoeding; de cliënt is verantwoordelijk voor een tijdige en volledige betaling van de behandeling.
7. Genoemde prijzen (bijvoorbeeld op de website of in de offerte/behandelovereenkomst) zijn altijd onder voorbehoud van tikfouten.

10. Wijziging, opzegging, opschorting of ontbinding van de behandelovereenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de behandelovereenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen daarover in overleg treden. De cliënt stemt met een wijziging of aanvulling in indien dat redelijkerwijs van de cliënt kan worden verlangd.
2. Kliniek Veldhoven heeft het recht de behandelovereenkomst te ontbinden, op te zeggen of op te schorten:
 - indien de cliënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens Kliniek Veldhoven;
 - indien de cliënt voor de behandeling niet aan de betalingsvoorwaarden heeft voldaan;
 - indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst in redelijkheid niet van Kliniek Veldhoven kan worden verlangd.
3. Indien de opzegging, opschorting of ontbinding aan de cliënt is te wijten danwel voor diens rekening komt, dan heeft Kliniek Veldhoven het recht de daaruit voortvloeiende schade op de cliënt te verhalen.
4. Kliniek Veldhoven heeft zowel voor de behandeling als tussentijds het recht om de uitvoering van de behandeling op te schorten, tot het moment dat cliënt de verschuldigde aanbetaling aan Kliniek Veldhoven heeft voldaan. Een aanbetaling wordt in geen geval geretourneerd. De cliënt behoudt de mogelijkheid tot behandeling.

15. In gebreke blijven van betaling

Door het feit dat Kliniek Veldhoven op de vervaldatum van de betalingsvoorwaarden niet de beschikking heeft gekregen over het volledige bedrag van deze betalingsvoorwaarden, is de cliënt zonder enige kennisgeving in gebreke van betaling gebleven.

16. Informatie voor presentatiedoeleinden

Slechts wanneer schriftelijk toestemming is verkregen van de cliënt zal Kliniek Veldhoven (publiekelijk) gebruik maken van de informatie, die men verkregen heeft voor, tijdens en / of na de behandeling.

17. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Kliniek Veldhoven wordt beperkt tot het bedrag waarvoor zij is verzekerd, tenzij sprake is van een geneeskundige behandelovereenkomst in de zin van de Wet op de Geneeskundige behandelovereenkomst.

2. Kliniek Veldhoven is niet aansprakelijk voor schade aan of vermissing van de eigendommen van een cliënt. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.
3. Kliniek Veldhoven is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door een oorzaak die voor rekening van de cliënt komt, zoals de door cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.
4. De verjarings- en vervaltermijn van een vordering van de cliënt is, in afwijking van de wettelijke termijn, één jaar.

18. Geschillen

1. Op de behandelovereenkomsten met Kliniek Veldhoven is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die verband houden met deze behandelovereenkomsten worden beslecht door de bevoegde rechter.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter en/of klachten- of geschilleninstantie doen nadat zij zich hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.

19. Afhandeling klachten

De cliënt is verplicht tot naleving van alle aanwijzing van de consulent / arts/ therapeut/ plastisch chirurg / behandelaar / specialist ter bevordering van een goede uitvoering. Klachten over de betalingsvoorwaarden dienen door de cliënt binnen 30 dagen na de behandeling schriftelijk te worden gemeld aan Kliniek Veldhoven. Klachten over het resultaat van de behandeling dienen uiterlijk 2 maanden nadat het eindresultaat behaald is (9 maanden na de ingreep) schriftelijk bij Kliniek Veldhoven te zijn ingediend. Na deze tijd worden klachten niet meer in behandeling genomen. Uitzondering; haartransplantatie eindresultaat is daar pas zichtbaar na 1 jaar. Hetzelfde geldt voor alle laserbehandelingen eindresultaat is daar pas te zien 1 jaar na de laatste behandeling. Een klacht, als hiervoor beschreven, schort de betalingsverplichting van de cliënt niet op. Als een klacht gegrond is en herstel mogelijk is, zal Kliniek Veldhoven de werkzaamheden alsnog verrichten, zoals overeengekomen.

20. Vordering van betalingen

Voor rekening van de cliënt komen voorts alle door Kliniek Veldhoven te maken kosten in verband met de invordering, zowel gerechtelijke als buiten gerechtelijke. Zolang Kliniek Veldhoven zelf met de invordering bezig is bedragen de buitengerechtelijke kosten, met een minimum van 30 euro, 15% van de vordering. Wanneer na de laatste (2e) herinnering niet binnen 7 dagen een betaling is ontvangen, biedt Kliniek Veldhoven de vordering van deze factuur automatisch aan bij het incassobureau. Indien Kliniek Veldhoven derden voor de invordering inschakelt is de cliënt de totale werkelijk door Kliniek Veldhoven gemaakte buitengerechtelijke kosten verschuldigd, met een minimum van 15% van de vordering en met een minimum van € 175,-. Ingeval van gerechtelijke interventie komen naast de buitengerechtelijke kosten tevens de geliquideerde proceskosten voor rekening van de cliënt. Voor zover Kliniek Veldhoven gehouden is tot betaling van omzetbelasting over de invorderingskosten, worden vermelde invorderingskosten daarmee verhoogd.

21. Prijswijzigingen

Kliniek Veldhoven behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven van de prijslijst te wijzigen. De nieuwe tarieven gelden vanaf het moment van bekendmaking. Mocht op een behandeling een wettelijke prijsvoorschriften van toepassing zijn geschiedt de prijsstelling overeenkomstig de geldende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit of enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan. Echter prijzen van lopende behandelingen blijven gelden. Hetzelfde geldt voor offertes echter alleen zolang de offerte geldig is. Reageert men na de aangegeven offertedatum dan gaat de cliënt automatisch akkoord met de nieuwe prijs.

22. Verrekening

Een beroep van de cliënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de cliënt door Kliniek Veldhoven op goede gronden wordt bestreden.

23. Behandelovereenkomst

Wanneer de cliënt mondeling of schriftelijk een operatie toezegt geldt deze communicatie als een bindende overeenkomst om de behandeling te ondergaan en treden de annuleringsvoorwaarden in werking (lid 6). Wanneer de papieren behandelovereenkomst is getekend en geretourneerd, is deze bindend voor beide partijen. De cliënt gaat een behandelovereenkomst aan met Kliniek Veldhoven. Kliniek Veldhoven behoudt zich het recht de geplande behandeling, ingreep of operatie door een andere bevoegde specialist te laten uitvoeren.